

## 第17回お客さま満足度調査の実施報告

平素は、兵庫信用金庫をご利用頂きまして誠にありがとうございます。

過日、当金庫をご利用のお客さまにご協力頂きました「お客さま満足度調査」の結果につきまして、以下のとおりご報告申し上げます。

当金庫は、この度のアンケート調査結果ならびに貴重なご意見・ご要望を経営、業務運営に反映し、なお一層、お客さまに愛される信用金庫を目指してまいりますので、今後ともご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

### 1. アンケート実施内容

#### (1) 実施日

令和4年2月25日（金）～令和4年3月14日（月）

#### (2) 対象者

アンケート数	2,500先
回答数	2,494先（回答率 99.76%）
	会員のお客様 1,010先
	一般のお客様 1,484先

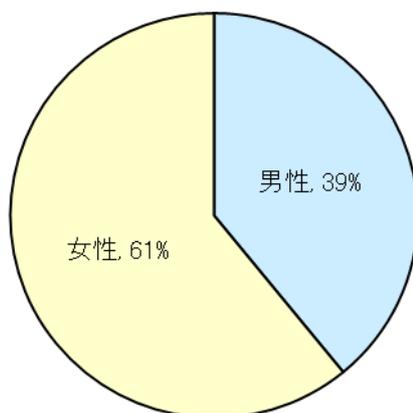
#### (3) 調査方法

店頭および渉外係持参による調査を実施

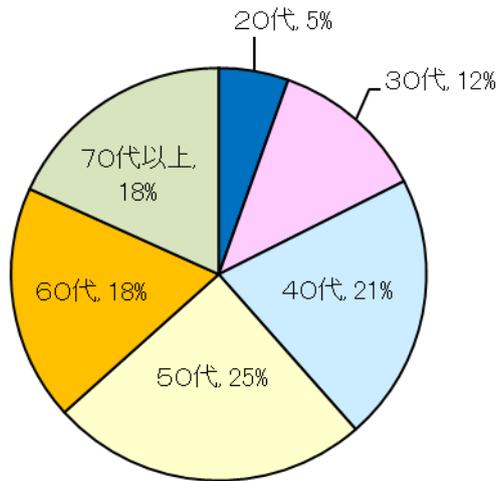
### 2. アンケート調査の内容と結果

#### (1) 回答者の属性

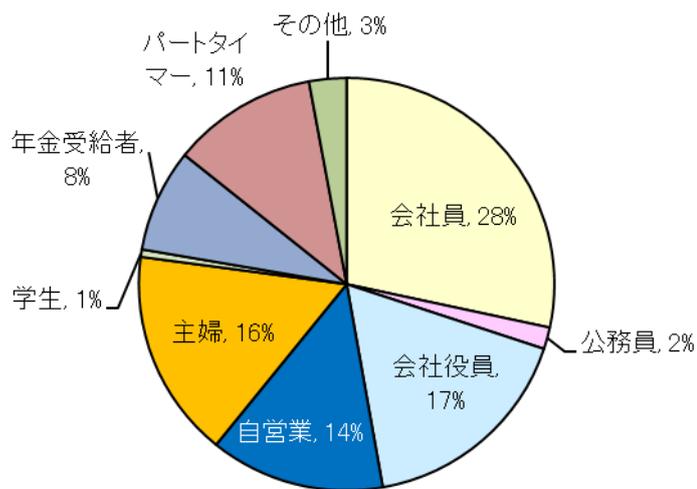
##### ① 性別



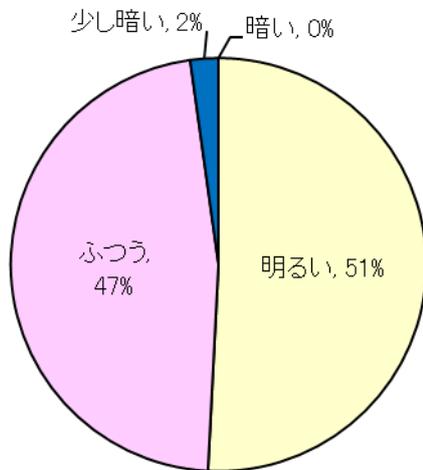
② 年 齢



③ ご職業

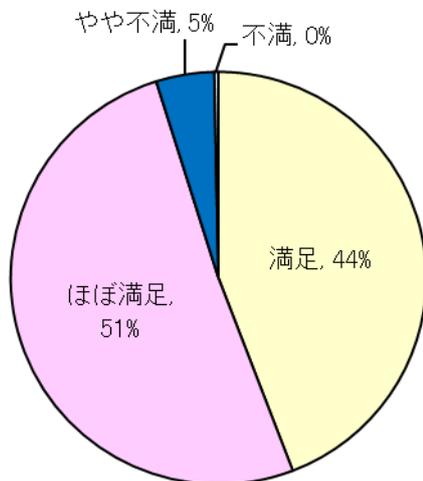


(Q 1) 総合的な店舗の雰囲気・印象はいかがですか。



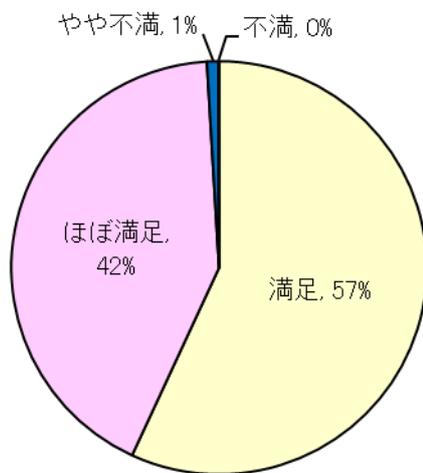
※「明るい」「ふつう」で98%のご回答をいただきました。今後ともより一層ご満足いただけますように清潔で明るい店舗作りに努めてまいります。

(Q 2) 窓口の待ち時間はいかがですか。



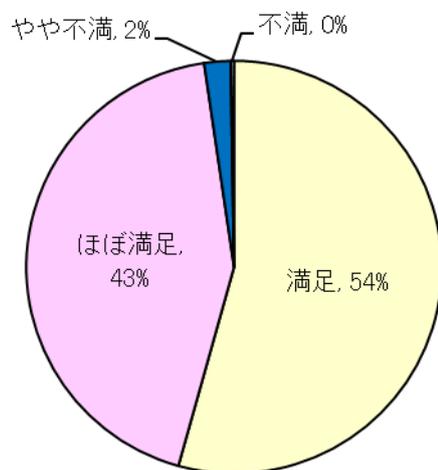
※95%のお客さまから「満足」「ほぼ満足」のご回答をいただきました。正確な事務処理を心掛けていますが、迅速な事務処理を図り、より一層「満足」のご回答をいただけるよう努めてまいります。

(Q 3) 窓口係や電話での応対は親切で、言葉遣いは丁寧ですか。



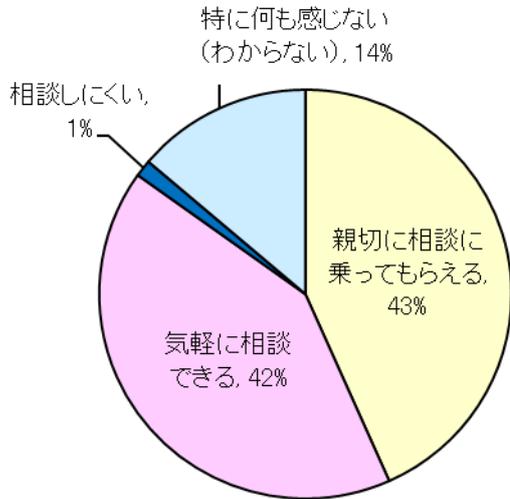
※「満足」「ほぼ満足」で99%のご回答をいただきました。金庫の顔となる窓口、電話応対につきましてはご満足をいただけますよう引き続きCSの向上に努めてまいります。

(Q 4) 渉外担当者はお客さまのご要望に沿った商品提案を行っていますか。



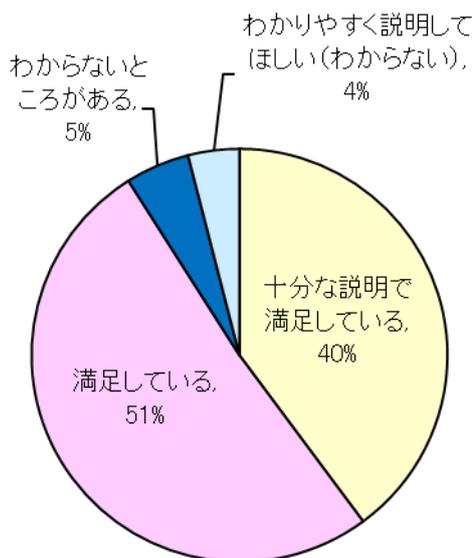
※各種商品の充実を図り、お客さまのご要望に沿った提案ができるように、より一層積極的に取り組んでまいります。

(Q 5) ご融資の申込みや返済条件等のご相談に対する印象はどうか。



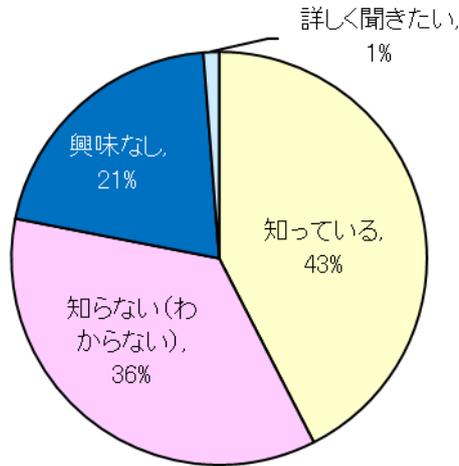
※「親切に」「気軽に」相談できる印象があると85%の方々からご回答いただいています。引き続きお客さまのニーズ、要望に応え支援できる体制整備に努めてまいります。

(Q 6) ご融資・各種ローンの申込にあたり、商品内容や融資条件の説明についてどう思われますか。



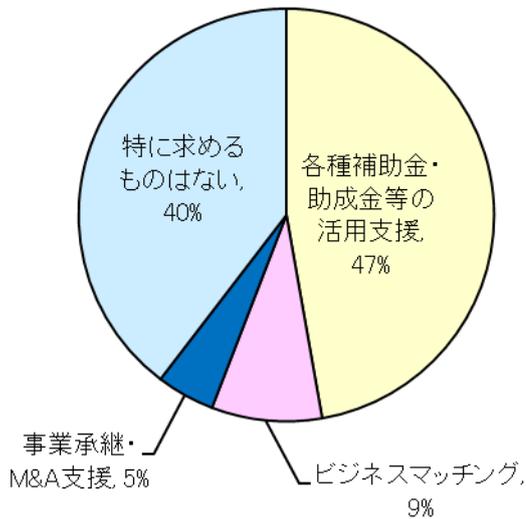
※融資商品、融資条件については丁寧かつ分かり易い説明を心掛けていますが、「わからない」「わかりやすい説明希望」が9%あり、引き続き、改善に努めてまいります。

(Q 7) 事業者の方へのビジネスマッチングや各種専門家派遣など、経営支援を実施していることをご存知ですか。



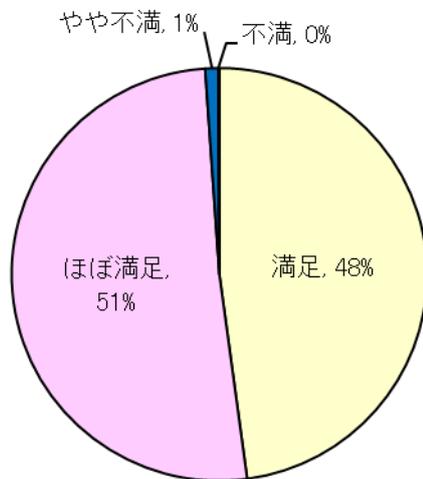
※資金ニーズにお応えするだけでなく、事業拡大や経営上の問題など様々な相談事案にもお応えできるよう体制整備していることをPR、周知に努めてまいります。

(Q 8) コロナ禍において、資金繰り以外で金融機関に求めることはありますか。



※各自治体の助成金や販路開拓支援など資金繰り支援と併せて、適切な支援施策を提供しております。気軽にご相談できる窓口として、担当者よりご案内させていただきます。

(Q9) 当金庫との取引全般について。



※99%のお客さまから「満足」「ほぼ満足」のご回答をいただきました。引き続きご満足いただけるように日々の業務に努めてまいります。

アンケート調査の中で、お客さまからの貴重なご意見・ご要望等を112件いただき、誠にありがとうございました。

アンケートに対するみなさまのご回答結果を含め、ご意見・ご要望を真摯に受け止め、引き続き金庫業務の改善に取り組み、より一層お客さまにご満足頂ける信用金庫であるように努めてまいります。

以上